

令和3年度患者満足度調査について

当院は、令和3年9月に入院及び外来患者さんへアンケート調査を実施し、調査結果は下記のとおりとなりました。

患者満足度調査を通して得られたご意見を参考に、今後もより良い療養環境をご提供できるよう職員一同で努めてまいります。

令和3年度分

総合評価「当院について総合的にはどう思われますか」

全体満足度：93.7% ※満足度＝「満足」プラス「やや満足」

・全体 (満足度 93.7 %)

← 満足度 →

区分	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	計
回答数(件)	437	192	38	4	0	671
構成比(%)	65.1	28.6	5.7	0.6	0.0	100.0

・入院 (満足度 94.3 %)

← 満足度 →

区分	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	計
回答数(件)	117	66	10	1	0	194
構成比(%)	60.3	34.0	5.2	0.5	0.0	100.0

・外来 (満足度 93.5 %)

← 満足度 →

区分	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	計
回答数(件)	320	126	28	3	0	477
構成比(%)	67.1	26.4	5.9	0.6	0.0	100.0

【全体評価】

入院・外来ともに総合的な評価は満足率90%を超えることができた。その中でも研修等により診療面・接遇面が特に満足率が高い結果となった。また、当院では新型コロナウイルス感染症への診療を実施しており、必要な感染対策を講じている。

【今後の課題】

入院では食事内容、外来では待ち時間や診察時間が課題となっていることから、院内で対応策を検討していく。

【入院患者調査結果詳細】

設問区分 / 設問内容	満足率	不満足率
1 診療面		
①医師への質問や相談のしやすさ	93.3%	1.0%
②医師の病状や検査結果についての説明	91.7%	3.1%
③医師の診察や処置等の技術	92.8%	0.5%
④看護師の説明	93.3%	1.0%
⑤看護師の点滴、処置介助の技術	93.2%	1.0%
⑥薬剤師の説明	93.5%	0.0%
⑦リハビリテーション技師の説明、技術	93.9%	0.0%
⑧医師や看護師、その他の医療スタッフの連携	92.6%	1.1%
診察面全般について	96.9%	1.0%
2 接遇面		
①医師の言葉づかい・態度	93.8%	1.0%
②看護師の言葉づかい・態度	94.8%	0.5%
③検査技師（超音波、心電図等担当）の言葉づかい・態度	95.7%	0.0%
④薬剤師の言葉づかい・態度	93.3%	0.7%
⑤放射線技師（X線撮影等担当）の言葉づかい・態度	89.7%	2.4%
⑥リハビリテーション技師の言葉づかい・態度	92.6%	0.0%
⑦事務職員の言葉づかい・態度	89.5%	0.6%
⑧栄養士の言葉づかい・態度	94.6%	0.0%
⑨その他の職種の言葉づかい・態度	91.4%	0.0%
⑩プライバシーや気持ちへの配慮	90.0%	1.7%
接遇面全般について	92.6%	0.5%
3 病室環境面等		
①病室の居心地（清潔さ・広さなど）	90.1%	1.0%
②ベッド、寝具、ベッド周りの設備	89.6%	1.6%
③食事の内容	75.5%	8.3%
④食事時間や起床・消灯時間	85.9%	1.0%
⑤病室におけるプライバシーの配慮	85.9%	2.1%
病室環境面等全般について	88.0%	1.0%
4 院内設備面		
①院内の案内表示の分かりやすさ	91.8%	1.0%
②トイレ・洗面所設備の清潔さ・使いやすさ	90.7%	2.1%
③浴室・シャワー室の清潔さ・使いやすさ	88.4%	1.7%
④売店・食堂・自動販売機の設備	82.2%	3.2%
院内設備面全般について	87.5%	1.0%
5 総合評価		
当院の総合的な評価について	94.3%	0.5%

《新型コロナウイルス感染症対策について》

回答数（件）						満足度 （%）
満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	計	
126	54	13	1	0	194	92.8

【外来患者調査結果詳細】

設問区分 / 設問内容	満足率	不満足率
1 診療サービス面		
①診察までの待ち時間（予約の方は、予約時間からの待ち時間）	73.9%	11.6%
②診察時間	80.3%	5.5%
③診察後の会計までの待ち時間	74.3%	8.0%
④医師への質問や相談のしやすさ	88.9%	1.7%
⑤医師の病状や検査結果についての説明	89.9%	1.5%
⑥医師の診察や処置等の技術	90.9%	0.8%
⑦看護師の説明	89.7%	0.0%
⑧看護師の注射、処置等の技術	89.4%	1.5%
⑨リハビリテーション技師の説明、技術	90.6%	0.8%
診療サービス面全般について	89.5%	0.6%
2 接遇面		
①総合受付や会計（事務員）の対応	85.7%	2.1%
②各診療科受付（事務員）の対応	85.3%	3.4%
③医師の言葉づかい・態度	91.0%	0.4%
④看護師の言葉づかい・態度	90.9%	0.4%
⑤検査技師（超音波、心電図等担当）の言葉づかい・態度	91.3%	0.2%
⑥薬剤師の言葉づかい・態度	92.2%	0.0%
⑦放射線技師（X線撮影等担当）の言葉づかい・態度	90.6%	0.2%
⑧リハビリテーション技師の言葉づかい・態度	92.0%	0.0%
⑨その他の職種の言葉づかい・態度	89.9%	0.5%
⑩プライバシーや気持ちへの配慮	90.7%	1.3%
接遇面全般について	90.9%	0.4%
3 診察室等環境面		
①総合待合室（受付や会計）の設備や雰囲気	91.0%	1.3%
②診療各科の待合室の設備や雰囲気	91.8%	0.6%
③診療室内の設備や雰囲気	92.5%	0.0%
④診療室の清潔さ	94.3%	0.0%
診療室等の環境面全般について	93.2%	0.0%
4 設備面		
①駐車場の利用しやすさ	93.9%	0.8%
②院内の案内表示の分かりやすさ	91.2%	1.7%
③トイレ・洗面所設備の清潔さ・使いやすさ	94.7%	0.4%
④売店・食堂・自動販売機の設備	90.3%	1.7%
設備面全般について	92.6%	0.2%
5 総合評価		
当院の総合的な評価について	93.5%	0.6%

《新型コロナウイルス感染症対策について》

回答数（件）						満足度 （%）
満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	計	
328	115	32	1	0	476	93.1